

Забезпечення якості транспортних послуг, що надаються жителям міст: правовий аспект.

Зима О.Т., Національна Юридична Академія України ім. Ярослава Мудрого м. Харків

Надання якісних транспортних послуг населенню має сприяти більш повному задоволенню потреб громадян, підвищенню безпеки дорожнього руху, зростанню рівня економічної конкуренції серед транспортних підприємств і, відповідно, формуванню повноцінного ринку транспортних послуг, доцільній організації дорожнього руху в населених пунктах, підвищенню ефективності використання шляхів тощо.

Вимоги щодо якості транспортних послуг, що надаються жителям міст, частково сформульовані в законах України «Про міський електричний транспорт» та «Про автомобільний транспорт». Крім того, це питання регулюється низкою підзаконних актів. До їх числа належать постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання населенню послуг з перевезень міським електротранспортом» та «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту», ліцензійних умовах для здійснення окремих видів перевезень автомобільним транспортом та багато інших. Однак, наявність нормативних актів, що встановлюють певні стандарти якості транспортних послуг не веде до їх автоматичної реалізації. Та й самі стандарти не кодифіковані і відповідають далеко не на всі питання, що постають в процесі організації пасажирських перевезень в межах населених пунктів.

Яким же чином можна сприяти підвищенню якості транспортних послуг, що надаються жителям міст? Аналіз чинного законодавства дозволяє виділити три основні напрямки діяльності по забезпеченню належного рівня якості пасажирських перевезень. При чому робота на кожному з них має вестись специфічною групою суб'єктів.

Першим, і самим відомим, зі згаданих напрямків є державний контроль, що здійснюється спеціально уповноваженими органами виконавчої влади. Такі органи проводять планові та позапланові перевірки дотримання перевізниками вимог чинного законодавства щодо різних аспектів перевезення пасажирів.

Нині цей напрямок безперечно є пріоритетним, однак, він має ряд значних недоліків. З одного боку застосування контролю спеціалізованих органів дозволяє перевірити дотримання вимогам чинного законодавства. Це забезпечує існування мінімального рівню якості пасажироперевезень, однак, жодним чином не спонукає перевізника до подальшого покращення якості послуг, що надаються. З іншого ж боку, такий контроль є уніфікованим і здійснюється в межах усієї держави з одними й тими ж підходами та в єдиному порядку (існують навіть спеціальні підзаконні акти, наприклад, спільний наказ Державного комітету України

з питань регуляторної політики та підприємництва й Міністерства транспорту та зв'язку України «Про затвердження Порядку контролю за додержанням Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з надання послуг з перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом відповідно до видів робіт, визначених Законом України "Про автомобільний транспорт"). Це не дозволяє повною мірою врахувати місцеві особливості організації пасажирських перевезень і робить такий контроль недостатньо ефективним.

Другий напрямок удосконалення транспортних послуг має здійснюватись через діяльність органів місцевого самоврядування. Необхідний механізм передбачений чинним законодавством, однак, на практиці застосовується досить слабо. Так, виступаючи замовником по наданню послуг міського електричного транспорту, орган місцевого самоврядування укладає відповідний договір з перевізником. Тут у нього є всі можливості закласти додаткові вимоги щодо якості послуг і визначити порядок контролю за її дотриманням. Щодо перевезень громадян автобусами, то починаючи з 2009 року на органи місцевого самоврядування покладено обов'язок визначати умови перевезень, а саме встановлювати:

- соціальні нормативи у сфері транспортного обслуговування населення;
- вимоги щодо облаштування автобусів засобами візуального та звукового інформування про найменування зупинки;
- порядок використання на маршруті автобусів, пристосованих для перевезення осіб з обмеженими фізичними можливостями;
- тощо.

Коли цей обов'язок не розглядатиметься як пуста формальність, його реалізація може стати досить корисною.

Видається, що в майбутньому саме продумана та виважена діяльність органів місцевого самоврядування має стати пріоритетним напрямком забезпечення якості транспортних послуг, підвищення її вище мінімального рівня, встановленого законодавством, а також врахування специфічних особливостей кожного населеного пункту при розбудові системи громадського транспорту.

Третій напрямок, полягає в удосконаленні функціонування міського транспорту за участі громадян–споживачів транспортних послуг. Нині громадяни майже не впливають на удосконалення роботи транспорту, хоча мають для цього можливості. Кожен пасажир може звернутись до перевізника або державного органу чи органу місцевого самоврядування, що здійснюють управління у сфері транспорту з заявою, скаргою чи пропозицією в порядку встановленому Законом України «Про звернення громадян». Перевезення пасажирів можна вважати задовільним тоді, коли серед таких звернень будуть домінувати заяви та пропозиції, які слід обов'язково враховувати при розробці нових маршрутів перевезень та напрацюванні їх графіків.

Подача звернення є, так би мовити, м'якою формою сприяння удосконаленню роботи транспорту. Більш жорстка форма реагування є звернення громадян до органів по захист прав споживачів. Ці органи, а саме Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики і його підрозділи на місцях, не уповноважені на власний розсуд проводити перевірку перевізників, однак, в тому разі, коли громадянин вважає, що йому надані неякісні послуги, то за його заявою така перевірка має бути проведена.

Лише поєднання усіх трьох згаданих напрямків діяльності дозволить забезпечити належну якість послуг по перевезенню громадян міським транспортом. Особливо звертаю увагу на ту обставину, що необхідна нормативна база нині існує. Звичайно її можна удосконалювати, однак, виважена реалізація уже існуючих приписів норм права може значно покращити якість транспортних послуг в містах.